

JAARVERSLAG ONLINEHULP IN DE CLB-SECTOR 2023-2024

CLBch@t, blended hulpverlening
en chat-met-je-CLB



Voorwoord	3
CLBch@t, blended hulpverlening & chat-met-je-CLB: what's in a name? .4	4
CLBch@t	5
Wat is CLBch@t?	5
Openingstijden CLBch@t	5
Het CLBch@t projectteam	5
2023-2024: CLBch@t in een oogopslag	6
CLBch@t in cijfers.....	7
Evolutie van het aantal chatgesprekken per jaar	7
Top 10 chatonderwerpen van leerlingen en ouders	7
Resultaten van chatgesprekken met leerlingen en ouders	8
Hoe vonden leerlingen & ouders de weg naar CLBch@t in 2023-2024?	9
Nepoproepen op CLBch@t	10
Leerlingen op CLBch@t	11
Wat vonden leerlingen van onze chat in 2023-2024?.....	11
Chatgesprekken met leerlingen rond zelfdoding	12
Chatgesprekken met leerlingen over pesten	13
Ouders op CLBch@t	14
Hoe evalueerden ouders CLBch@t in 2023-2024?	14
Het team chatmedewerkers	15
CLBch@t en kwaliteitszorg	16
De chatsoftware	17
Communicatie & bekendmaking	18
Blended hulpverlening.....	19
Wat is blended hulpverlening?.....	19
Keuze van de online tools.....	19
Online tools in 2023-2024 actief bekendgemaakt in de CLB-sector	20
Deelname aan het vormingsaanbod blended hulpverlening	21
Lerende netwerken voor aanspreekpunten onlinehulp	22
Brede bevraging over de implementatie van blended hulpverlening in de CLB-sector	23
Bevraging: Attitude t.o.v. blended hulpverlening:	23
Bevraging: Kennis van online tools:	23
Bevraging: Gebruik van online tools:	24
Bevraging: Cliënten de keuze aanbieden tussen een fysieke gesprek en een beeldbelgesprek (of chatgesprek):	24

Bevraging: Toepassing van Artificiële Intelligentie in CLB-context	25
Samenwerking met MoodSpace / SIHO.....	26
Chat-met-je-CLB: Een chatbox voor elk CLB	27
Chat-met-je-CLB: gebruik in 2023-2024.....	27
CLBch@t & blended hulpverlening – deel van een groter geheel	28
Een blik op de toekomst... ..	29
Benieuwd naar meer?.....	30

Voorwoord

"Het is aan de CLB's om de draaischijf te zijn tussen onderwijs en welzijn. We zijn daarom CLBch@t dankbaar om een breed en laagdrempelig onthaal te organiseren voor de gehele CLB-sector."

(minister van onderwijs Zuhair Demir, december 2024)

Beste lezer

Het schooljaar 2023-2024 markeerde opnieuw een belangrijke periode voor CLBch@t, waarin we onze missie voortzetten om laagdrempelige, anonieme ondersteuning te bieden aan leerlingen en ouders. Dit jaarverslag geeft een uitgebreid overzicht van de activiteiten, prestaties en uitdagingen van CLBch@t en de integratie van blended hulpverlening in de CLB-sector. CLBch@t blijft voor velen een vertrouwde plek voor hulp bij vragen over gezondheid, leerprocessen, studiekeuzes en sociaal-emotioneel welbevinden. Met maar liefst 8339 chatgesprekken, waarvan het merendeel met leerlingen, hebben onze 185 chatmedewerkers opnieuw bewezen hoe waardevol deze vorm van onlinehulp is.

Daarnaast biedt dit verslag inzicht in de voortdurende inspanningen om blended hulpverlening verder te ontwikkelen, met een focus op de combinatie van digitale en fysieke hulpverlening. Of het nu gaat om het anoniem chatten via CLBch@t of het gebruik van online tools binnen begeleidingstrajecten, het doel blijft hetzelfde: een laagdrempelige, toegankelijke en kwalitatief hoogwaardige ondersteuning voor alle leerlingen & ouders. Namens het team van CLBch@t hopen we dat dit verslag u een helder beeld geeft van onze impact en onze voortdurende inzet om onlinehulp binnen de CLB-sector te versterken.

Tom Billiet – coördinator CLBch@t – januari 2025

CLBch@t, blended hulpverlening & chat-met-je-CLB: what's in a name?

In dit jaarverslag vind je informatie over CLBch@t enerzijds en over blended hulpverlening en chat-met-je-CLB anderzijds. Onderstaand schema maakt het onderscheid duidelijk.

	CLBch@t	Blended hulpverlening	Chat-met-je-CLB
Werkwijze	Anonieme hulp & ondersteuning via https://www.clbchat.be	Hulpverlening aan leerlingen (en/of ouders) in begeleiding (niet-anoniem)	Een anonieme chatbox die sporadisch door een CLB kan ingezet worden.
Kanaal	Chat (anoniem) – (software = SIT-tool)	Inhoudelijke online tools + communicatietools	Chat (anoniem) – (software = PHP live)
Gericht op	Gericht op breed onthaal, vraagverheldering, informatieverstrekking en draaischijffunctie.	Inzet in het kader van begeleidingstrajecten. Daarnaast ook inzetbaar met het oog op informatieverstrekking en handelingsgerichte diagnostiek.	Informatieverstrekking en/of emotionele opvang gericht op specifieke doelgroepen, i.h.k.v. critical incidents, info-avonden, enz.
Gebruikers (CLB)	Een beperkt team van hiertoe opgeleide chatmedewerkers (2023-2024: 185 chatmedewerkers)	Alle CLB-medewerkers kunnen gebruik maken van blended hulpverlening.	Een team medewerkers van een specifiek CLB.
Voorbeeld	Marjan is 14 en start via clbchat.be een chatgesprek met een CLB-medewerker. Aanleiding: ze voelt zich slecht in haar vel. Dit gesprek is anoniem. Marjan kent de medewerker aan de andere kant van de lijn niet, want ook die is anoniem. Na het gesprek voelt ze zich al wat beter en kan ze weer verder.	Suraya is een meisje van 5 uit de derde kleuterklas. Ze doet regelmatig andere kindjes pijn en ook thuis duwt ze haar kleinere broertje regelmatig. Met behulp van m-Path monitoren zowel de kleuterjuf als de ouders via hun smartphone gedurende 2 weken haar gedrag. De CLB-medewerker analyseert de gegevens en stelt samen met ouders en juf een plan op om te werken aan Suraya's functioneren.	Een plaatselijk CLB organiseert een infoavond over de studiekeuze na het zesde jaar SO. Na afloop kunnen leerlingen en ouders gedurende 2u gebruik maken van chat-met-je-CLB om vragen te stellen aan een team medewerkers van het betrokken CLB.

CLBch@t

Wat is CLBch@t?

CLBch@t is het chatonthaal van de CLB-sector. Alle leerlingen en hun ouders kunnen er gratis en anoniem chatten over de gezondheid, het leerproces, de studiekeuze en het welbevinden van de leerling. De chatmedewerkers bieden breed onthaal, vraagverheldering, informatie, advies, emotionele ondersteuning en waar dit een meerwaarde biedt ook een doorverwijzing.

CLBch@t is een netoverstijgend initiatief van de CLB's van het Gemeenschapsonderwijs (GO!), Onderwijs van Steden en Gemeenten (OVSG), Provinciaal Onderwijs (POV) en Vrij CLB Netwerk.

Tijdens het schooljaar 2023-2024 bestond het CLBch@t team uit 185 enthousiaste medewerkers. Allemaal met ervaring als professional in een CLB. Ze kregen vooraf een opleiding om met het medium 'chat' in een hulpverleningskader te leren werken.

Openingstijden CLBch@t

Op schooldagen worden de vertrouwde openingsuren gehanteerd: Ma-di-do van 17-21u en wo van 14-21u.

Daarnaast is CLBch@t open tijdens alle vakantieperiodes, behalve tijdens officiële feestdagen en tijdens de decretale sluitingsperiodes (tussen kerst en Nieuwjaar en in de zomervakantie van 15/7-15/8).

Tijdens de openingsdagen in vakantieperiodes is de chat op ma-di-wo-do van 14-21u open.

Het CLBch@t projectteam

Het projectteam bestond in 2023-2024 uit 3 medewerkers:

- Stefan Van Loock – deeltijds medewerker kwaliteitszorg en inhoudelijke ondersteuning
- Ern Calders – deeltijds ICT-medewerker
- Tom Billiet – algemene coördinatie

Samen geven ze vorm aan zowel het technische als het inhoudelijke verhaal van CLBch@t en sinds september 2017 ook aan de geleidelijke uitwerking en implementatie van blended hulpverlening in elk CLB in Vlaanderen.

Tijdens het afgelopen schooljaar werden **8339** chatgesprekken gevoerd met leerlingen & ouders.

185

actieve
chatmedewerkers

Gemiddelde
tevredenheid
leerlingen: **4,31**
sterren op een
schaal van 1-5

Gemiddelde
tevredenheid
ouders: **4,56**
sterren op een
schaal van 1-5

1405
gesprekken met
ouders

6934
gesprekken met
leerlingen

83,15%
gesprekken
= met leerlingen

16,85%
gesprekken
= met ouders

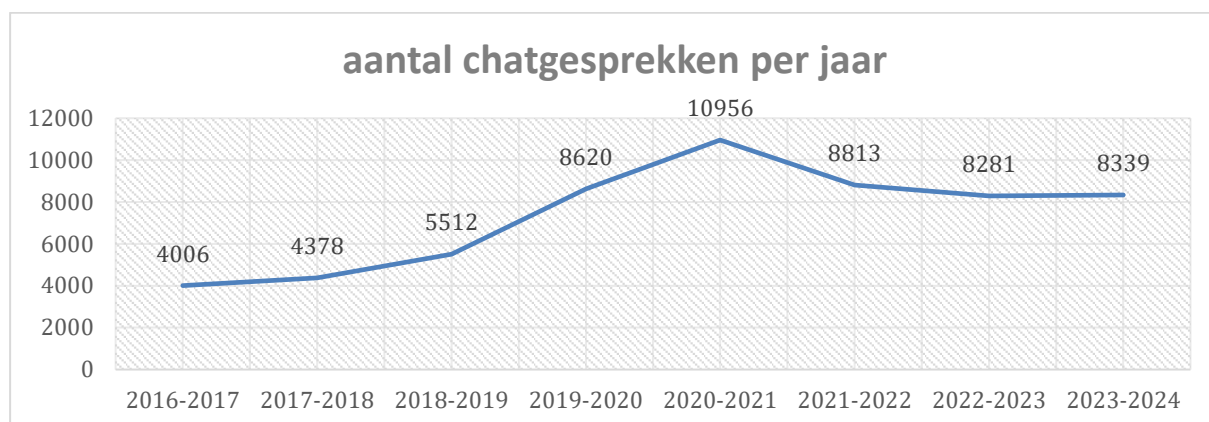
**Een gemiddeld
chatgesprek
duurde 19
minuten**

42% gesprekken
= met mobiel
toestel
(smartphone of
tablet)

Gemiddelde
wachtijd voor
cliënten: 2,33
minuten

CLBch@t in cijfers

Evolutie van het aantal chatgesprekken per jaar



Tijdens het schooljaar 2023-2024 registreerden we 8339 chatgesprekken.

- Dit is een lichte stijging ten opzichte van het schooljaar 2022-2023.
- Gemiddeld werden er 47 chatgesprekken per openingsdag gevoerd.

Top 10 chatonderwerpen van leerlingen en ouders

Top 10 thema's in 2023-2024: leerlingen	Top 10 thema's in 2023-2024: ouders
OLB: Studiekeuze (#976)	OLB: Studiekeuze, schoolloopbaan (#397)
PSF: Interactie gezin / gezinsconflicten (#713)	L&S: Leermoeilijkheden (#146)
PSF: Relatievaardigheid (#390)	PSF: Interactie in het gezin / gezinsconflicten (#86)
PGZ: Seksualiteit (#385)	PSF: Pesten/cyberpesten (#65)
PSF: Zelfmoordgedachten (#376)	PSF: Interactie leerkracht (#45)
PSF: Pesten / cyberpesten (#368)	L&S: Leer- en studiemethode (#42)
PSF: Verliefdheid (#366)	PGZ: Vaccinatie (#40)
PSF: Zelfverwonding (#324)	PGZ: Medisch onderzoek (#37)
PSF: Depressie (#264)	L&S: Motivatie (#33)
L&S: Leer- en studiemethode (260)	PSF: <u>Regelovertredend</u> gedrag (#26).

Hoewel de studiekeuze als thema bovenaan blijft staan bij zowel leerlingen als ouders, stelden we ook afgelopen schooljaar vast dat de meeste vragen van leerlingen gecategoriseerd kunnen worden in het domein 'psychisch en sociaal functioneren' (PSF).

Resultaten van chatgesprekken met leerlingen en ouders

Het gesprek resulteerde in:	Leerlingen	Ouders
Info en advies	42,79%	43,35%
(emotionele) ondersteuning	34,11%	14,18%
Doorverwezen naar CLB	15,08%	48,29%
Doorverwezen naar leerlingenbegeleiding/school	11,41%	15,05%
Doorverwezen naar het netwerk	9,45%	4,95%
Doorverwezen naar Onderwijskiezer	3,11%	6,33%
Sessie (plots) afgebroken	21,88%	9,75%

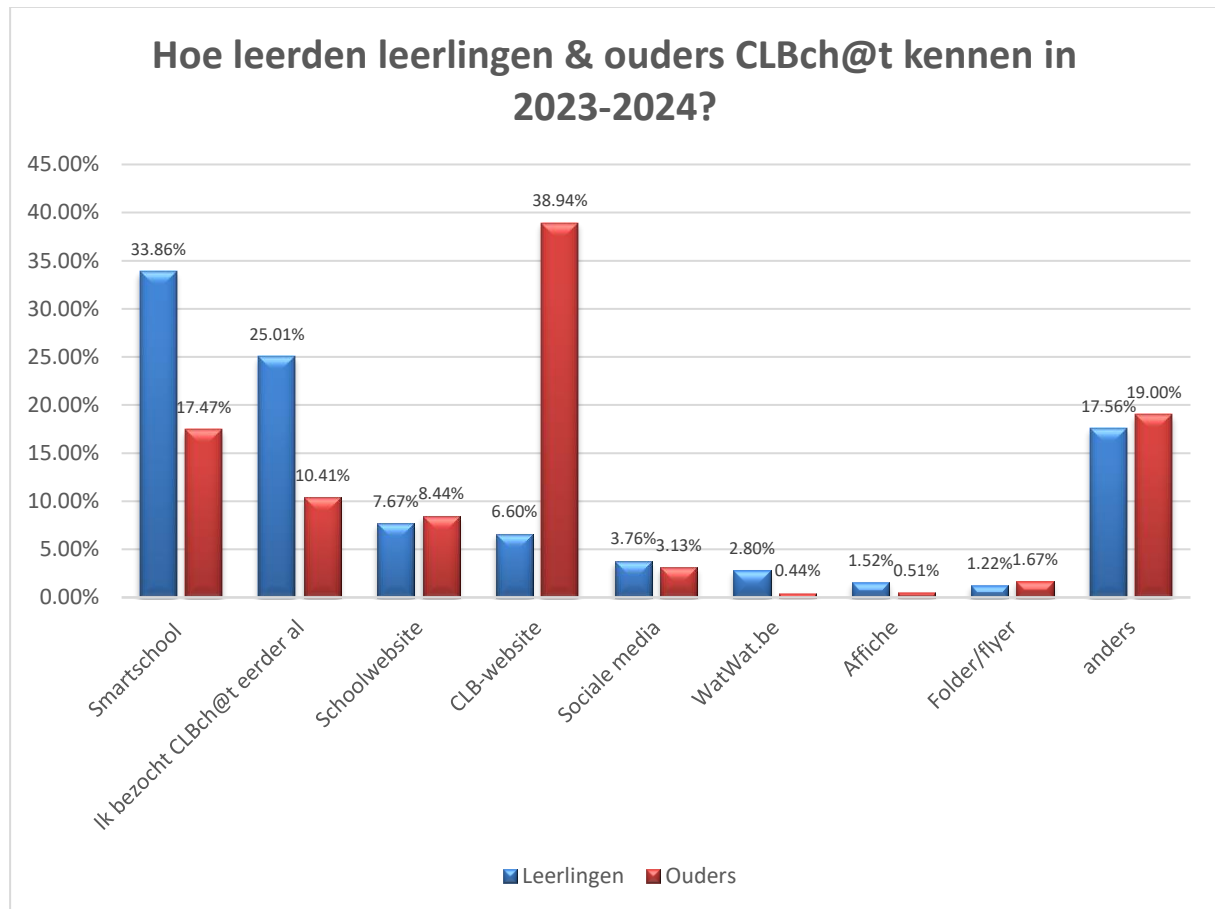
Een groot deel van de gesprekken resulteerde in het bieden van emotionele ondersteuning en info & advies. Leerlingen geven vaak de voorkeur aan chatgesprekken vanwege de anonimiteit die deze bieden. Ze tonen vaak weerstand tegen verwijzingen naar fysieke hulpverlening. Dit verklaart het lagere percentage verwijzingen naar het CLB bij deze doelgroep.

Ouders stellen vaak minder emotioneel geladen vragen. Ze zijn ook sneller dan leerlingen bereid om de stap naar fysieke hulp (bv in het plaatselijke CLB) te zetten.

Een relatief groot percentage gesprekken werd 'plots' afgebroken. Dit is eigen aan chathulpverlening. Oorzaken hiervan zijn zeer divers: een slechte WIFI-verbinding, de jongere die ingaat op andere prikkels uit de omgeving, etc.



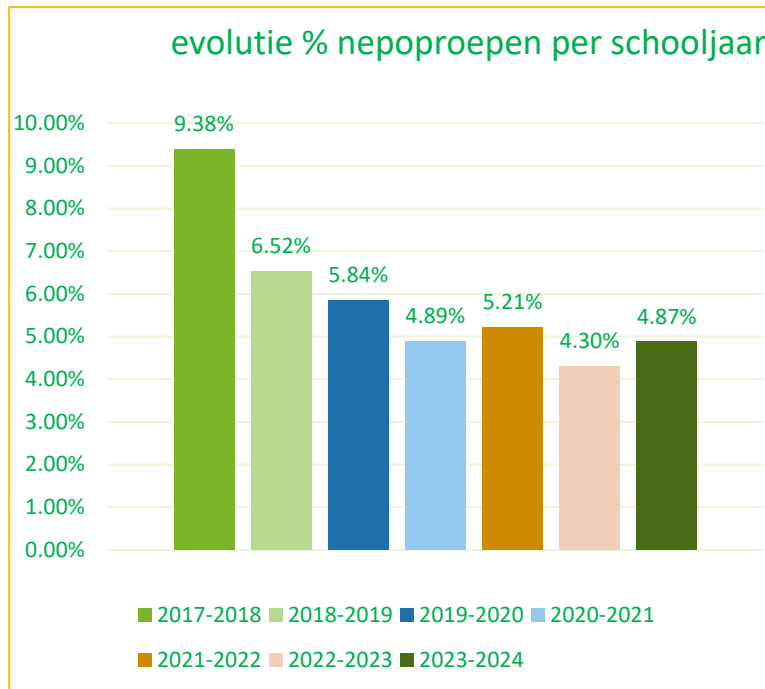
Hoe vonden leerlingen & ouders de weg naar CLBch@t in 2023-2024?



Meer dan 30% van de leerlingen vond CLBch@t via Smartschool. Ongeveer 25% bezocht CLBch@t eerder al eens.

- Ouders vinden de link naar CLBch@t zeer vaak via de website van het CLB, Smartschool of de schoolwebsite.
- Een minderheid van de leerlingen en ouders vond de weg naar CLBch@t a.d.h.v. papieren bekendmakingsmiddelen zoals affiches en flyers.
- Een ruime groep leerlingen en ouders vond de link naar CLBch@t via een 'andere weg'. Bij nadere analyse gaat het dan vooral over leerlingen & ouders die de link naar CLBch@t bijvoorbeeld terugvonden op de website van een andere chatlijn en/of op de website van partnerorganisaties zoals 'WatWat'.

Nepoproepen op CLBch@t



Afgelopen schooljaar registreerden onze operatoren gemiddeld 4,87% nepoproepen. Door een intensieve opvolging en communicatie met chatmedewerkers slaagden we er de voorbije schooljaren in om het percentage nepoproepen beperkt te houden.

Nepoproepers benaderen de chat meestal met niet-ernstige vragen, vaak uit verveling, experimenteel gedrag of nieuwsgierigheid.

Helemaal uitsluiten kunnen we dit fenomeen niet. We helpen onze chatmedewerkers onder meer tijdens de intervisies om zo goed mogelijk om te gaan met nepoproepers. Door nauwgezette monitoring & opvolging en door antwoorden te geven op onder meer de volgende vragen bieden we de operatoren ondersteuning:

- Hoe kan je een bezoeker identificeren als nepoproeper?
- Hoe reageren als je vermoedt dat het om een nepoproep gaat?
- Wanneer kan je best contact opnemen met het coördinatieteam?

Daarnaast biedt de chatsoftware (de SIT-tool) die we in januari 2021 in gebruik namen mogelijkheden om operatoren te attenderen op een mogelijke nepoproep. De vermoedelijke nepgesprekken worden nagelezen en krijgen een markering mee zodat de chatmedewerker bij een nieuwe oproep gepast met hen kan omgaan.

Leerlingen op CLBch@t

6934 gesprekken met leerlingen!

Gemiddelde leeftijd:

14,47 jaar

Zelfrapportage gender:

76,53% ♀ - 21,00% ♂
2,48% 'X'

Wat vonden leerlingen van onze chat in 2023-2024?

"Aangenaam en zeer constructief naar een oplossing toe gewerkt. Bedankt!"

(Een papa na een gesprek over de aanpak van het contact met een kleuterjuf)

Leerlingen waardeerden hun gesprek na afloop gemiddeld met **4,32 sterren** op een schaal van 1-5!



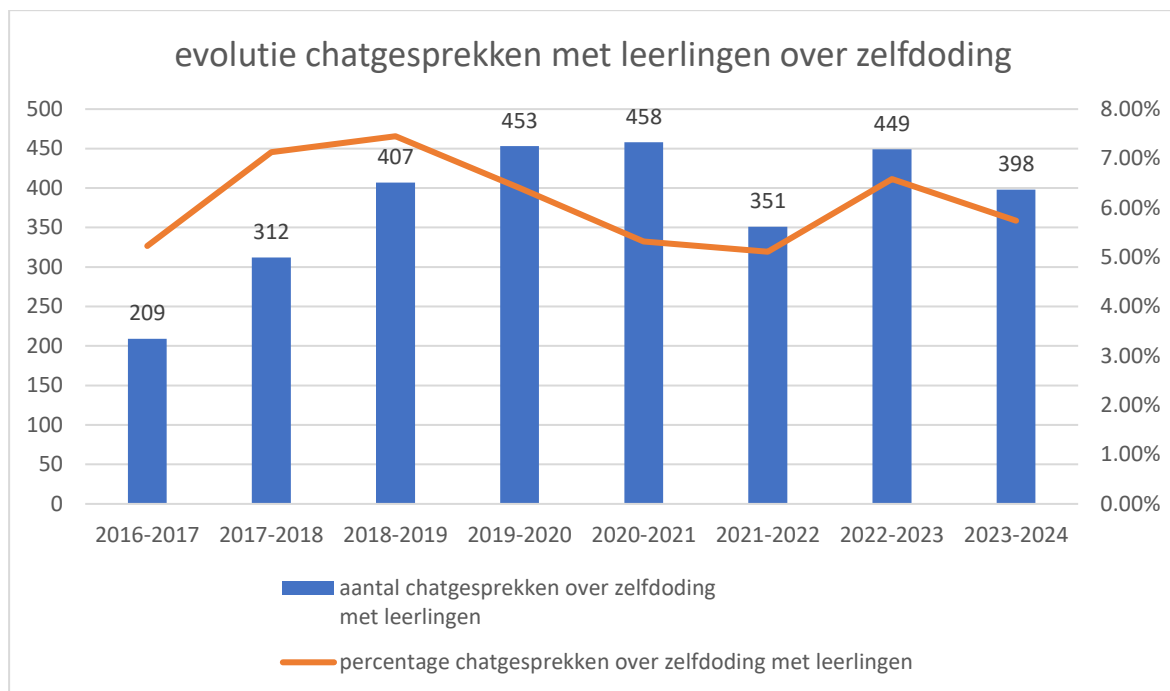
"Bedankt dat ik mijn verhaal kon vertellen"

(14-jarige jongen na een gesprek over pesten op school)

"Ik vond het een heel leuk gesprek en kon mijn hart echt luchten. Dankjewel daarvoor!"

(12-jarig meisje na een gesprek over zelfverwonding)

Chatgesprekken met leerlingen rond zelfdoding



Het thema 'zelfmoordgedachten' stond vorig schooljaar op de 5de plaats in de top 10 van de gespreksonderwerpen met leerlingen. Het schooljaar voordien stond dit chatthema nog op de 3^{de} plaats. Zowel percentueel gezien als in ruwe aantallen daalde het aantal chats over dit thema.

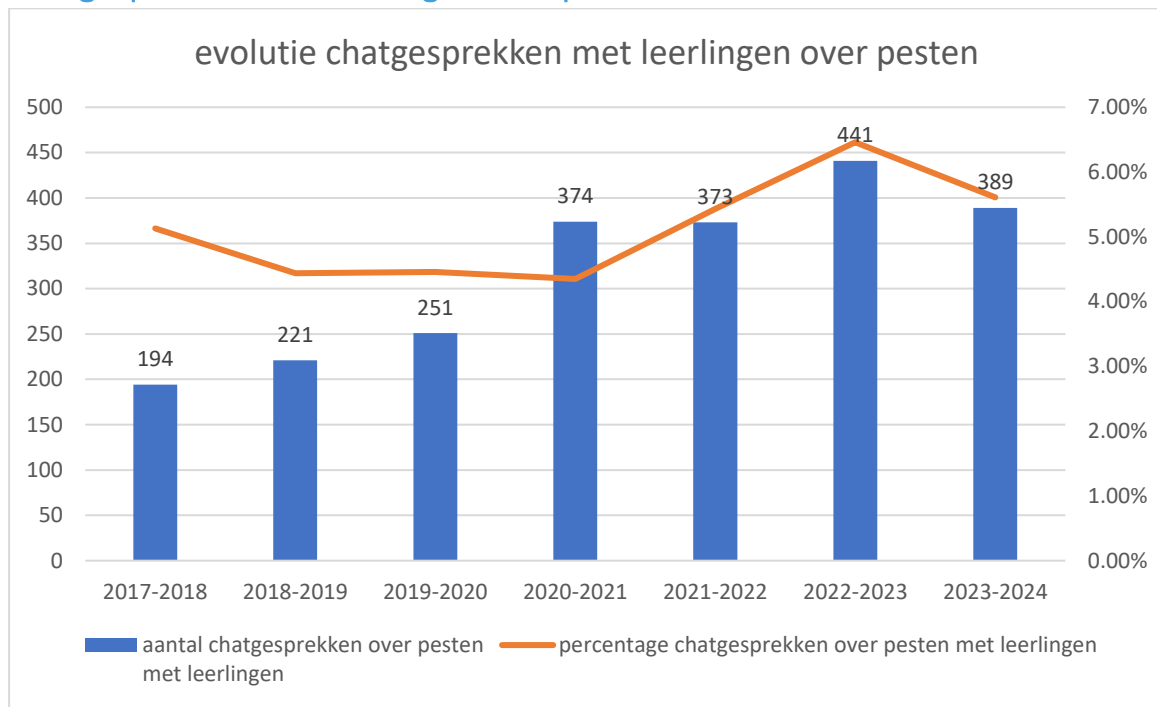
Het taboe om het thema zelfmoord ter sprake te brengen is via anonieme chat een stuk kleiner dan via een face-to-face gesprek.

Als CLBch@t zetten we jaarlijks gericht in op het vormen van chatmedewerkers rond het omgaan met signalen van zelfdoding. We worden hierbij ondersteund door het CPZ (Centrum ter Preventie van Zelfdoding).

"Het heeft enorm veel geholpen, en zal deze persoon altijd dankbaar zijn"

(jongen van 14 na een gesprek over zelfmoordgedachten)

Chatgesprekken met leerlingen over pesten



De grafiek toont aan dat niet alleen het aantal, maar ook het percentage chatgesprekken met leerlingen over het thema pesten na een jaar van stijging terug wat afgenomen is. In het afgelopen schooljaar werden 389 gesprekken met leerlingen gevoerd over het thema pesten. Hierdoor is het thema pesten gedaald van de 4^{de} plaats in het schooljaar 2022-2023 naar een 6^{de} plaats in het afgelopen schooljaar 2023-2024.

Onze chatmedewerkers zijn omwille van hun ervaring in het plaatselijke CLB ideaal geplaatst om gesprekken over het thema pesten warm en professioneel op te vangen.

*"Het heeft mij geholpen. Ik heb
weer nieuwe moed."*

(meisje van 11 na een gesprek over pesten op
school)

2023-2024:
1405 gesprekken met ouders

Hoe evalueerden ouders CLBch@t in 2023-2024?

Ouders waardeerden hun gesprek na afloop gemiddeld met maar liefst **4,56 sterren** op een schaal van 1-5!



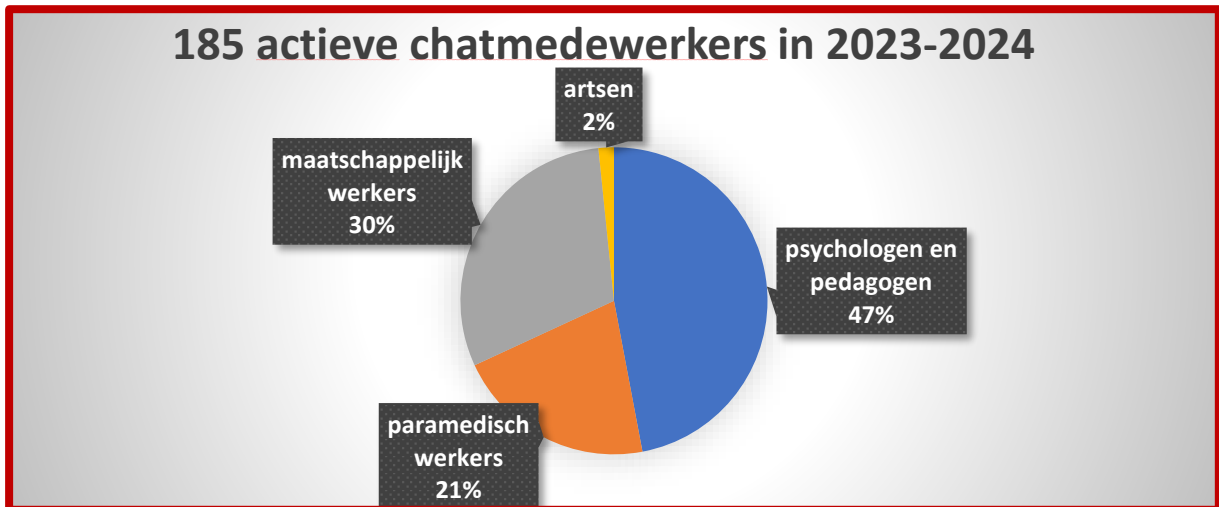
"Ik voelde mij eigenlijk na jaren eindelijk gehoord. Wat een fijn gesprek dat ik had. Nu weet ik eindelijk hoe ik iets kan aanpakken en wat we eraan kunnen doen."

(een mama na een gesprek over cyberpesten)

"Prima geholpen door een vriendelijke medewerker. Fijn dat dit kan via deze weg!"

(mama van een 8-jarig meisje met leermoeilijkheden)

Het team chatmedewerkers



Tijdens het schooljaar 2023-2024 waren 185 CLB-medewerkers actief als chatmedewerker. **Elk van hen beantwoordde vorig schooljaar gemiddeld 45 chatgesprekken met leerlingen & ouders.**

Tijdens de openingsuren waren meestal 4 tot 6 CLB-medewerkers online om vragen te beantwoorden. Daarbij werd ernaar gestreefd om telkens minstens 1 medewerker van de medische discipline (arts of verpleegkundige) online te hebben.

De samenstelling van het team chatmedewerkers is bewust multidisciplinair:

- artsen
- paramedisch werkers (verpleegkundigen)
- maatschappelijk werkers
- medewerkers van de psychopedagogische discipline

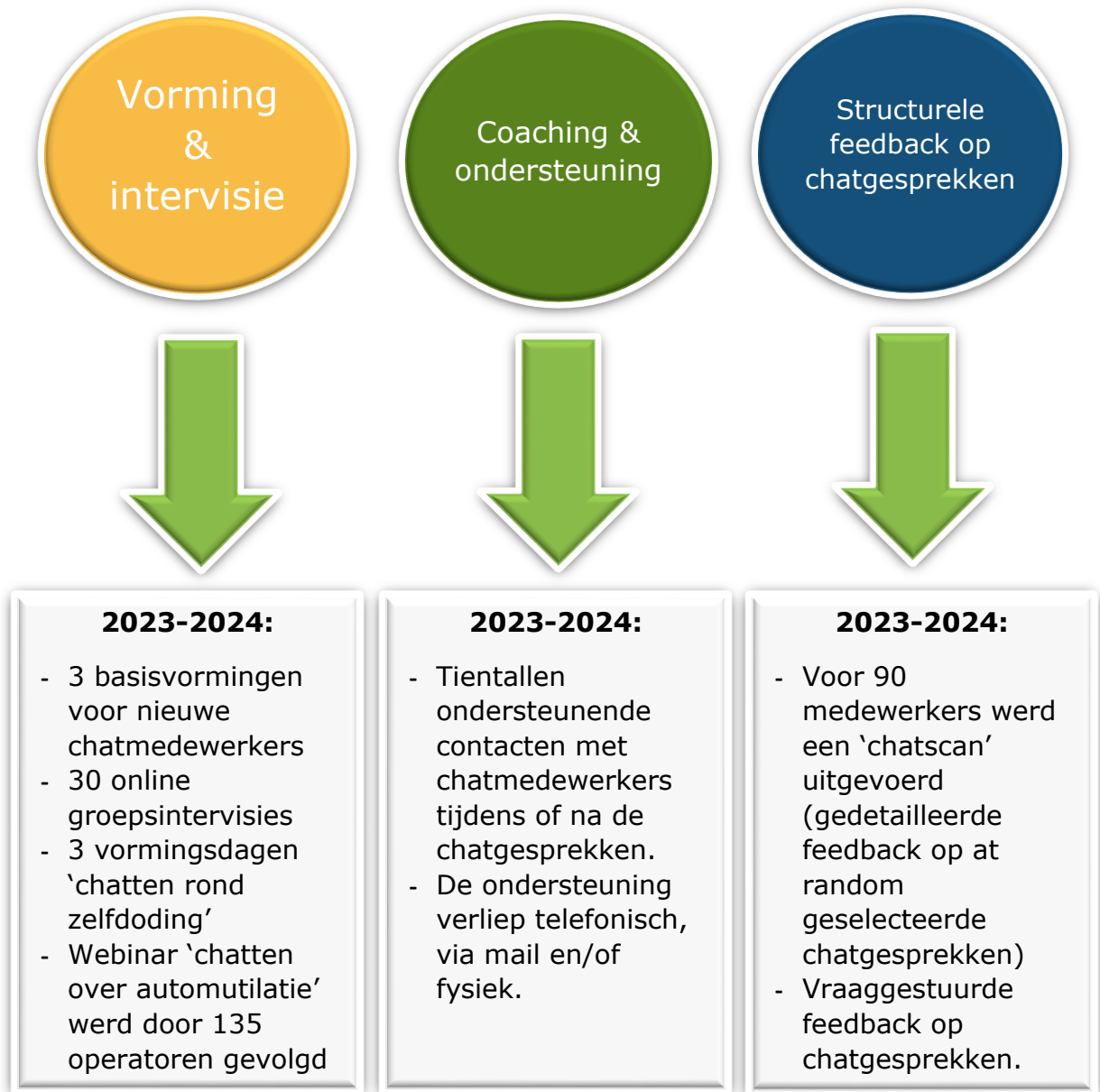
In september 2023 werden 3 opleidingen voor in totaal maar liefst 47 nieuwe chatmedewerkers georganiseerd. Chatmedewerkers werken in blokken van 2,5 tot 3u.



opleiding voor nieuwe chatmedewerkers te Gent (09/2023)

CLBch@t en kwaliteitszorg

Er werd ingezet op 3 pijlers:



De chatsoftware

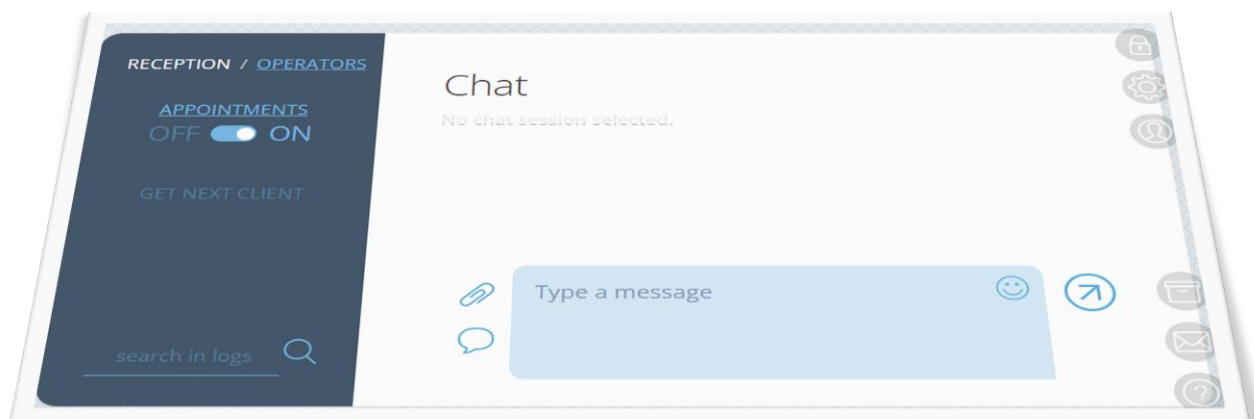
De **SIT-tool** is de chatsoftware die samen met vele andere organisaties tijdens het schooljaar 2020-2021 in gebruik werd genomen door CLBch@t.

CLBch@t nam het initiatief om de SIT-tool in samenspraak met de andere hulplijnen verder te optimaliseren. Door de ontwikkelingskosten te delen, is dit voor meer organisaties een haalbare kaart. In overleg met de partners van het OHUP (OnlineHulp UitwisselingsPlatform) werd in 2023-2024 een grondige aanpassing van de SIT statistieken voorbereid. Deze aanpassing zal opgeleverd worden in 2024-2025.

Samenwerking met andere chatorganisaties

Er werden dit schooljaar 4 rechtstreekse doorverwijzingen gerealiseerd naar de chat van Nu-praat-ik-erover. Naar de autismechat werd 1 keer een gesprek in realtime doorgestuurd.

Los van deze technische mogelijkheid om in real time een cliënt in gesprek te brengen met een operator van een andere chatlijn, wordt er uiteraard ook zeer regelmatig verwezen naar andere hulplijnen.

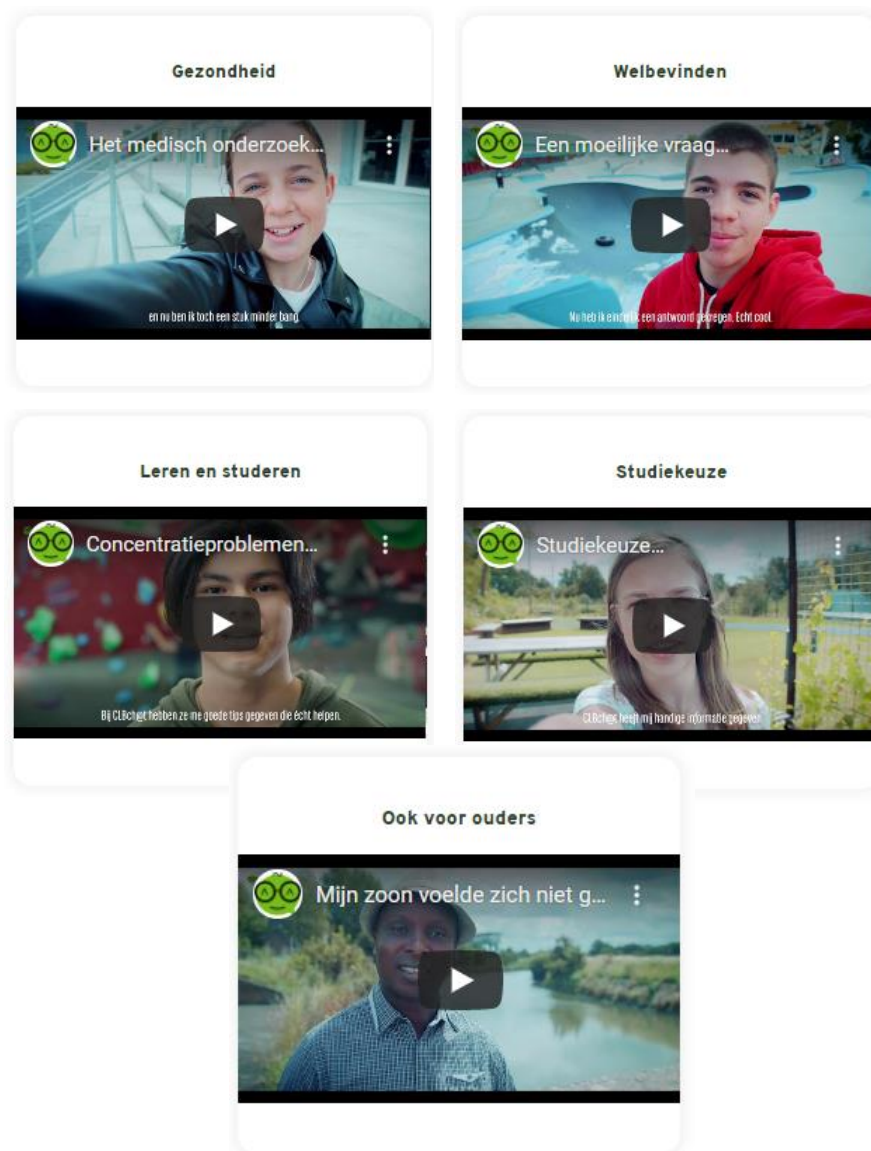


Het chatscherm dat de operatoren te zien krijgen in de SIT-tool

Communicatie & bekendmaking

We werkten afgelopen schooljaar aan actieve en gerichte bekendmaking van CLBch@t bij leerlingen & ouders door gebruik te maken van de unieke positie van het CLB, dicht bij leerlingen & ouders:

- We investeerden in het verspreiden en bekendmaken van flyers en affiches.
- 4 keer per jaar verschijnt de nieuwsbrief CLBch@t. Deze heeft het informeren en enthousiasmeren van alle CLB-medewerkers tot doel.
- De 5 eerder ontwikkelde professionele bekendmakingsfilmpjes voor leerlingen & ouders werden terug geregeld ingezet via sociale media.



Blended hulpverlening

Wat is blended hulpverlening?

Blended hulpverlening combineert fysieke gesprekken met online hulp. De gebruikte online tools kunnen ingezet worden met het oog op online communicatie (beeldbellen of blended chatten) en/of kunnen de begeleiding een inhoudelijke meerwaarde bieden (bv: NokNok, Geluksdriehoek, Conflicthelden, Onderwijskiezer, MoodSpace programma's).

Keuze van de online tools



Zes criteria waaraan de online tools als geheel zoveel mogelijk dienen te voldoen:

1. Zo ruim mogelijk inzetbaar zijn (in de verschillende CLB-begeleidingsdomeinen)
2. Gericht zijn op zowel leerlingen uit het basis-, secundair- als buitengewoon onderwijs.
3. Stabiele tools en stabiele organisaties die garanderen dat de tool beschikbaar blijft.
4. Liefst gratis tools. Zo niet, een beheersbaar kostenplaatje voor de sector.
5. Evidence based zijn (ruim uitgetest), of minimaal gebruik maken van evidence based methodieken.
6. Een effectieve inhoudelijke en/of organisatorische meerwaarde bieden voor de CLB-sector.

De online tools werden geselecteerd volgens deze 6 criteria

Online tools in 2023-2024 actief bekendgemaakt in de CLB-sector

	Tool	CLB begeleidingsdomein(en)	Onderwijsniveaus / leeftijdsbereik
9 inhoudelijke tools	M-Path 2.0	PGZ, PSF, L&S, OLB	BaO, SO
	Onderwijskiezer	PSF, L&S, OLB	BaO, SO
	Noknok	PSF, PGZ	SO / 12-16 jaar
	Conflicthelden	PSF	SO / 12+
	Tools van de zelfmoordlijn	PSF	SO / 12+
	MoodSpace LifeCraft	PSF, PGZ	SO / 12+
	MoodSpace Gezonde Levensstijl	PSF, PGZ	SO / 12+
	MoodSpace Stress & Angst	PSF, L&S	SO / 12+
	Geluksdriehoek	PSF, PGZ	SO / 16+
2 communicatietools	Blended chatten	PGZ, PSF, L&S, OLB	BaO, SO
	Beeldbellen	PGZ, PSF, L&S, OLB	BaO, SO

- PGZ = preventieve gezondheidszorg
- PSF = psychisch en sociaal functioneren
- L&S = leren & studeren
- OLB = onderwijsloopbaanbegeleiding



Deelname aan het vormingsaanbod blended hulpverlening

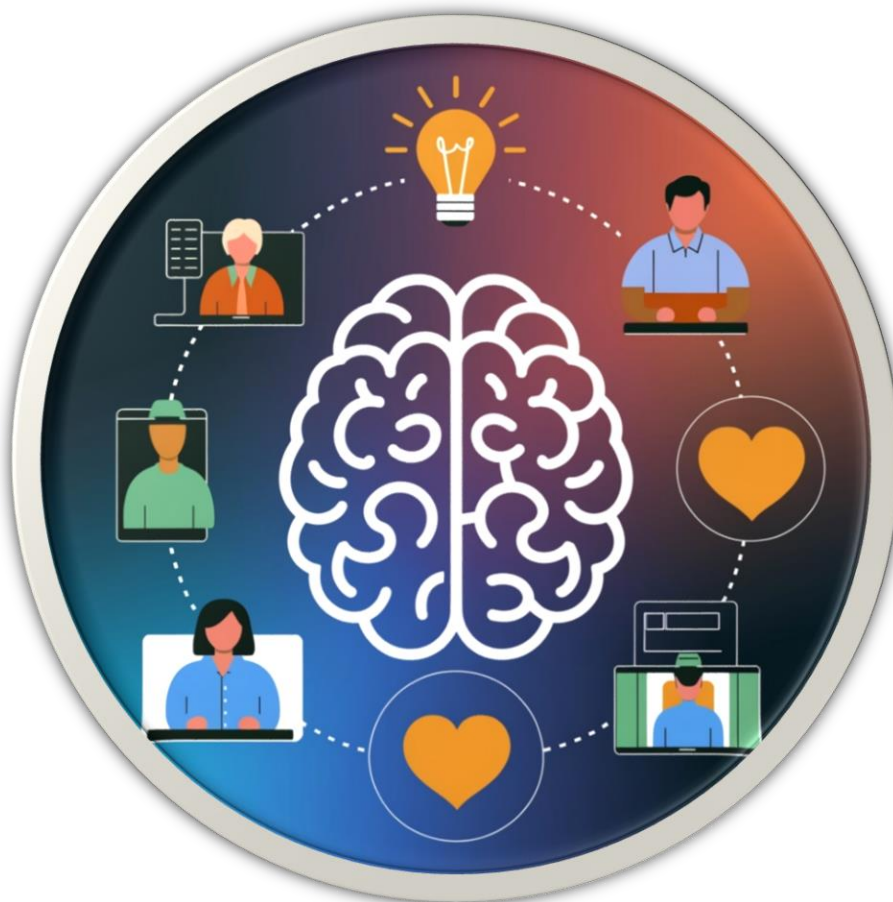


- 246 CLB-medewerkers volgde dit schooljaar online de basisvorming blended hulpverlening, Splendid Blend-it in Webinarvorm. Tezamen met de 775 reeds in de voorbije schooljaren gevormde medewerkers, brengt dit het totaal op 1021 CLB-medewerkers die tot nu toe de basisvorming volgden. 137 deelnemers vulden het evaluatieformulier in. De Webinar werd gewaardeerd met gemiddeld 4,34 sterren op een schaal van 1-5.
- Er werden 8 verdiepende workshops georganiseerd, waarbij in totaal 122 CLB-medewerkers meer diepgaand en praktijkgericht kennis maakten met online tools die inzetbaar zijn in het kader van blended hulpverlening.
- De CGG's brachten een nieuw aanbod op de markt, OnlinePsyHulp voor jongeren. 30 geïnteresseerde collega's volgden de Webinar online en waardeerden deze met gemiddeld 4,30 sterren op een schaal van 1-5.

Lerende netwerken voor aanspreekpunten onlinehulp

Alle CLB's vaardigden ook dit schooljaar een aanspreekpunt blended hulpverlening af. Ze namen deel aan lerende netwerken die online georganiseerd werden in kleine groep:

- In oktober 2023 en in februari 2024 werden telkens 5 lerende netwerken georganiseerd, waaraan de aanspreekpunten konden deelnemen.
- Op de agenda stond onder meer:
 - o Uitwisseling van good-practices bij de implementatie van blended hulpverlening.
 - o Intervisie – leren van elkaar
 - o De ondersteuning die aanspreekpunten nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen.
- De lerende netwerken werden geëvalueerd, waaruit blijkt dat ze als zeer zinvol ervaren worden door de deelnemers.
- We organiseerden daarnaast ook een aanbod van vraaggestuurde ondersteuning voor aanspreekpunten onlinehulp, waarvan enkele centra actief gebruik maakten.

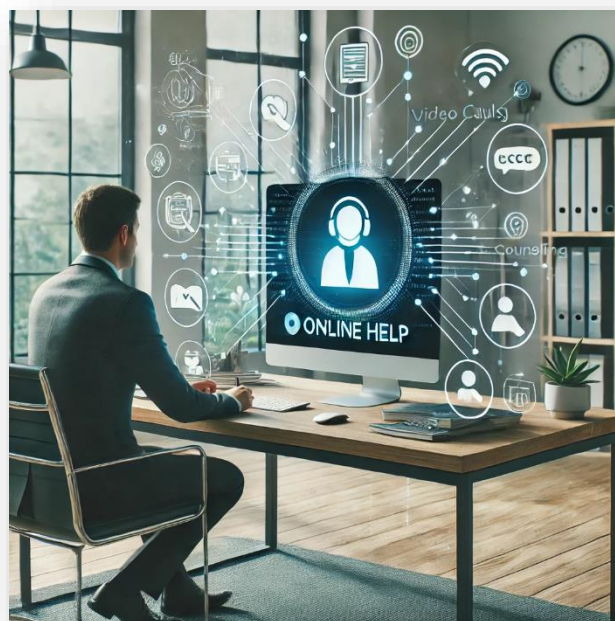


Brede bevraging over de implementatie van blended hulpverlening in de CLB-sector

1120 ingevulde bevragingen!

Maar liefst 1120 CLB-medewerkers vulden in juni 2024 de algemene bevraging over de implementatie van blended hulpverlening in. Dit geeft ons een zeer goed beeld van de stand van zaken. Globaal:

- In vergelijking met de bevraging van juni 2022 merken we een toename van de bekendheid en het gebruik van de gepromote blended tools.
- De netoverstijgende en interne acties om blended hulpverlening te implementeren, blijken hun vruchten af te werpen.



Bevraging: Attitude t.o.v. blended hulpverlening:

Juni 2022	Juni 2024	Houding t.o.v. online hulpverlening:
7,8%	7,1%	believer, enthousiasteling
60,9%	61%	open houding voor integratie onlinehulp
29,0%	30,6%	voorkeur klassieke fysieke hulpverlening
2,3%	1,3%	grote weerstand

Bevraging: Kennis van online tools:

TOOL:	BEKENDHEID METING JUNI 2022			BEKENDHEID METING JUNI 2024		
	JA	OVER GEHOORD	NEE	JA	OVER GEHOORD	NEE
Beeldbellen	93,93%	4,08%	1,98%	98,21%	1,43%	0,36%
Blended chatten	54,96%	37,57%	7,47%	58,93%	35,27%	5,80%
m-Path	16,34%	31,16%	52,51%	24,64%	41,70%	33,66%
NokNok	48,77%	35,71%	15,52%	58,21%	32,23%	9,55%
Geluksdriehoek	33,61%	34,54%	31,86%	40,98%	37,32%	21,70%
Tools van de zelfmoordlijn	43,29%	35,47%	21,24%	50,54%	35,09%	14,38%
Conflicthelden	16,45%	32,32%	51,23%	19,02%	41,70%	39,29%
Onderwijskiezer	94,63%	4,90%	0,47%	96,79%	2,95%	0,27%
MoodSpace LifeCraft	nvt	nvt	nvt	9,64%	39,64%	50,71%
MoodSpace Stress & Angst	nvt	nvt	nvt	11,79%	38,48%	49,73%
MoodSpace Gezonde levensstijl	nvt	nvt	nvt	9,73%	40,09%	50,18%

- De bekendheid van alle tools die ook in 2022 in de bevraging opgenomen stonden, scoorde in 2024 hoger. Het percentage collega's dat er nog nooit van gehoord heeft, is voor alle tools gedaald.
- De 3 MoodSpace programma's werden pas in de loop van het schooljaar 2023-2024 doorontwikkeld voor de doelgroep secundair onderwijs. Hier kan dus niet vergeleken worden met 2 jaar geleden.

Bevraging: Gebruik van online tools:

TOOL	METING JUNI 2022					METING JUNI 2024				
	méér dan 10 keer	4 tot 10 keer	2 tot 3 keer	1 keer	nog nooit	méér dan 10 keer	4 tot 10 keer	2 tot 3 keer	1 keer	nog nooit
Beeldbellen	48,54%	16,45%	14,12%	4,67%	16,22%	48,39%	17,77%	16,96%	4,02%	12,86%
Blended chatten	3,97%	7,58%	11,09%	9,80%	67,56%	5,45%	9,20%	15,09%	8,21%	62,05%
m-Path	0,12%	0,35%	1,28%	2,33%	95,92%	0,54%	0,98%	4,02%	5,63%	88,84%
NokNok	1,87%	5,37%	13,77%	12,84%	66,16%	5,63%	9,55%	17,95%	12,95%	53,93%
Geluksdriehoek	1,63%	2,57%	7,82%	7,47%	80,51%	2,86%	3,57%	11,07%	8,04%	74,46%
Tools van de zelfmoordlijn	1,63%	6,18%	13,19%	11,67%	67,33%	4,38%	10,27%	16,61%	11,07%	57,68%
Conflicthelden	0,12%	0,12%	1,63%	3,97%	94,17%	0,36%	1,43%	3,84%	5,18%	89,20%
Onderwijskiezer	36,76%	22,29%	17,97%	6,53%	16,45%	56,34%	13,66%	15,89%	4,38%	9,73%
MoodSpace LifeCraft	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	0,00%	0,54%	0,89%	2,05%	96,52%
MoodSpace Stress & Angst	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	0,09%	0,36%	2,05%	3,48%	94,02%
MoodSpace Gezonde levensstijl	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	0,00%	0,18%	1,16%	1,88%	96,79%

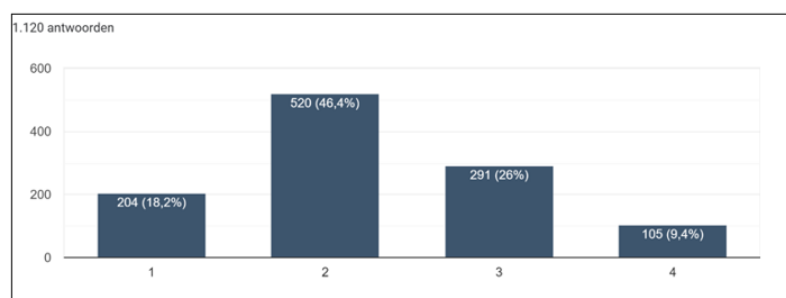
- Beeldbellen scoort qua gebruik ongeveer even hoog als 2 jaar geleden. Het percentage collega's dat nog nooit gebruik maakte van beeldbellen met cliënten is gedaald van 16,22% naar 12,86%.
- Het gebruik van alle andere tools die ook in 2022 in de bevraging opgenomen stonden, is gestegen.
- De 3 MoodSpace tools werden in de loop van het schooljaar 2023-2024 doorontwikkeld voor de doelgroep secundair onderwijs. Hier kan dus niet vergeleken worden met 2 jaar geleden.

Bevraging: Cliënten de keuze aanbieden tussen een fysieke gesprek en een beeldbelgesprek (of chatgesprek):

In welke mate is volgende uitspraak van toepassing op jou: Indien ik een afspraak maak om met een leerling of ouder(s) te spreken, zal ik steeds de cliënt laten kiezen uit een fysiek gesprek of een beeldbelgesprek (of eventueel een chatgesprek). *

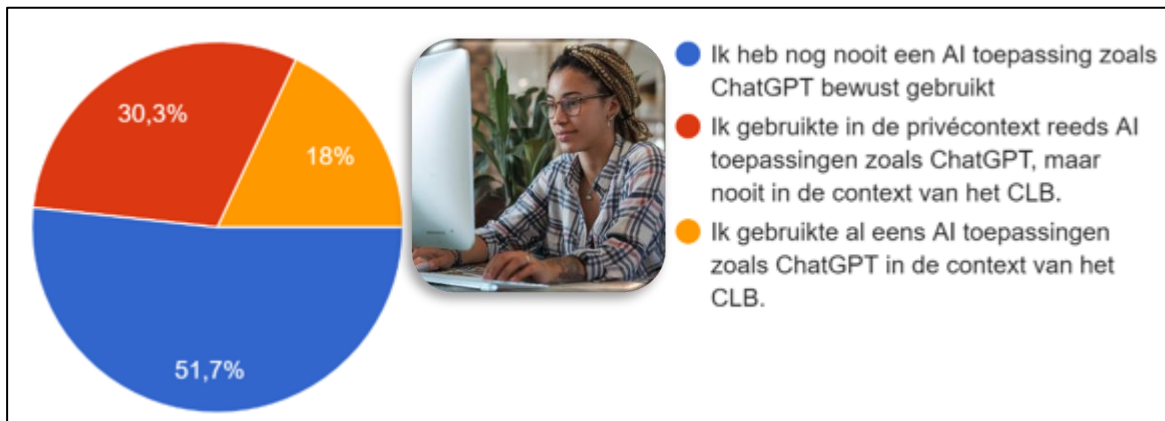
1 2 3 4

Helemaal niet (ik bied enkel fysieke gesprekken aan) ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal wel (ik laat de keuze bij de cliënt)



- Deze vraag werd in 2022 nog niet gesteld. Een vergelijking is dus niet mogelijk.
 - 18,2% van alle CLB-medewerkers biedt enkel fysieke gesprekken aan.
 - 9,4% van alle CLB-medewerkers laat de keuze voor een fysiek gesprek of een beeldbelgesprek (of ev. chatgesprek) altijd over aan de cliënt.
 - De grootste groep zit er ergens tussenin.
- Hier zien we nog een duidelijke groei-marge, vermits het streefdoel is om zo goed mogelijk op maat van de cliënt te werken.

Bevraging: Toepassing van Artificiële Intelligentie in CLB-context



- Deze vraag werd voor het eerst opgenomen in de bevraging van 2024, aangezien AI toepassingen pas in 2023 sterk opgekomen zijn.
- 51,7% van de respondenten geeft aan nog nooit bewust gebruik te hebben gemaakt van AI toepassingen.
- 30,3% heeft reeds AI toepassingen gebruik in de privécontext, maar nooit in CLB-context.
- 18% van de respondenten gebruikte reeds AI toepassingen zoals ChatGPT in de context van het CLB (en wellicht ook thuis).
- Deze 18% (=202 respondenten) kregen een extra vraag, namelijk op welke manier deze AI toepassingen reeds in CLB context werden gebruikt:
 - o 49%: om een tekst / verslag / kwaliteitsplan op te stellen
 - o 41,6%: om een informatieve vraag te stellen
 - o 31,2%: om een tekst/verslag samen te vatten
 - o 25,7%: om advies te vragen over te zetten stappen in een concrete casus
 - o 11,9%: om verwijsopties te vragen
 - o 10,4%: ter ondersteuning van een professioneel overleg (met collega's, onderwijspartners,...)
 - o Verder werden in het open antwoordveld onder meer nog vermeld: vertalingen, presentatie helpen maken, een moeilijke boodschap helpen formuleren, mails helpen opstellen, draaiboeken opstellen, vragenlijstresultaten omzetten in tekst

Verschillende collega's geven aan dat ze zeer veel mogelijkheden zien voor toepassing in CLB, maar dat er ook een kader moet opgesteld worden. Dit wordt opgenomen in het schooljaar 2024-2025.



Samenwerking met MoodSpace / SIHO

- In samenwerking met de CLB-sector zorgde het SIHO¹ voor de doorontwikkeling van 3 online MoodSpace programma's voor leerlingen uit het secundair onderwijs. Het betreft deze programma's:
 - o MoodSpace Lifecraft
 - o MoodSpace Gezonde Levensstijl
 - o MoodSpace Stress & Angst
- De programma's werden door een panel van experts uit de verschillende CLB-netten doorgenomen en waar nodig bijgesteld.
- Na oplevering werden de nieuwe tools telkens aan de hand van verdiepende workshops blended hulpverlening voorgesteld aan CLB-medewerkers.

Programma's leerlingen secundair onderwijs

LifeCraft

Ga aan de slag met dit programma om je **tijd en energie** beter in handen te nemen.

➤ [Ontdek het programma](#)

Gezonde levensstijl

Ga aan de slag met dit programma om een **gezonde levensstijl** uit te bouwen.

➤ [Ontdek het programma](#)

Stress en Angst

Ga aan de slag met dit programma om je **angst en stress** beter in handen te nemen.

➤ [Ontdek het programma](#)



¹ SIHO = Steunpunt Inclusief Hoger Onderwijs.

Chat-met-je-CLB: Een chatbox voor elk CLB

Sinds mei 2020 beschikken alle CLB's over een login voor hun 'chat-met-je-CLB' chatbox. Deze kan ingezet worden voor het organiseren van een sporadisch anoniem chatonthaal (bv n.a.v. een critical incident of om leerlingen & ouders een avond te woord te staan in het kader van de studiekeuze).

Chat-met-je-CLB is een unieke chatbox waarover elk CLB beschikt, met het oog op sporadische informatieverstrekking aan en ondersteuning van leerlingen & ouders.

Op die manier komt de sector tegemoet aan de nood om in specifieke situaties online een forum te bieden aan een groep leerlingen, ouders en/of leerkrachten.

Chat-met-je-CLB kan toegepast worden met het oog op situaties waarbij een CLB een extra (anoniem) communicatiekanaal wenst te bieden aan een specifieke groep leerlingen, ouders en/of leerkrachten in het kader van bijvoorbeeld:

- een critical incident (zelfdoding, busongeluk, terreurdaad of – dreiging,...);
- een besmettelijke ziekte;
- een infomoment / evenement (bv een infosessie over de studiekeuze).

Chat-met-je-CLB wordt ingezet met het oog op:

- informatieverstrekking en/of
- (emotionele) ondersteuning

De chat wordt anoniem ingezet, zodat een leerling of ouder (bv n.a.v. een critical incident) laagdrempelig kan chatten met een CLB-medewerker die goed op de hoogte is van het incident. Tijdens het chatgesprek kan zo nodig toegeleid worden naar een fysiek gesprek.

Chat-met-je-CLB: gebruik in 2023-2024

- Sinds mei 2020 beschikken alle 61 CLB's over een login voor hun 'chat-met-je-CLB' chatbox. Deze kan ingezet worden voor het organiseren van een sporadisch anoniem chatonthaal (bv n.a.v. een critical incident of om leerlingen & ouders een avond te woord te staan in het kader van de studiekeuze).
- Tijdens het schooljaar 2023-2024 hebben 8 centra 1 of meerdere keren een chatbox opgezet via chat-met-je-CLB. In totaal werden 69 chatgesprekken gevoerd, waarvan 38 met ouders.
- Cliënten beoordeelden hun gesprek gemiddeld met 4,4 sterren op een schaal van 1-5.

CLBch@t & blended hulpverlening – deel van een groter geheel

CLBch@t en blended hulpverlening maken deel uit van een groter geheel: **CLB Online**. De CLB-sector ontvangt sinds het schooljaar 2023-2024 een structurele financiering voor de verschillende IT-projecten.

Wat is CLB Online?

CLB Online is een netoverstijgend initiatief dat inzet op het ontwikkelen en aanbieden van online tools voor leerlingen, ouders, scholen en CLB-medewerkers.

Wat is het doel van CLB Online?

Het doel is enerzijds om de CLB-doelgroepen op een laagdrempelige manier te kunnen bereiken en kwaliteitsvol te begeleiden met behulp van IT-tools; anderzijds om aan de hand van IT-tools CLB-medewerkers te ondersteunen in hun opdracht en hun werk te faciliteren.

Welke IT-projecten maken deel uit van CLB Online?

- **Blinkers**, het nieuwe Online CLB-portaal dat in de loop van 2024-2025 gelanceerd wordt.
- **Onderwijskiezer**, 'the place to be' voor volledige en onafhankelijke informatie over studie- en beroepskeuze.
- Het **project Keuzebegeleiding**, met als doel het keuzeproces te optimaliseren en versterken.
- **Prodia**, het project protocollering diagnostiek dat streeft naar een meer gestandaardiseerde en kwaliteitsvolle leerlingenbegeleiding binnen een continuüm van zorg.
- **Lars**, het "Leerlingen administratie en registratie systeem".
- **Iris**, het digitale leerlingenpaspoort
- **CLBch@t & blended hulpverlening**

Het coördinatieteam CLBch@t & blended hulpverlening werkt actief samen met het CLB Online team aan het verhaal van digitale transformatie.



Een blik op de toekomst...

Plannen voor 2024-2025



CLBch@t:

- We streven terug naar een team van 185 chatmedewerkers.
- Na verschillende jaren met online vorming & intervisie organiseren we op 14/3/2025 een fysieke vormings- en intervisiedag voor alle chatmedewerkers.
- We sluiten als actieve partner aan bij het Tetra AI project van de UGent, Artevelde Hogeschool en Thomas More. Via dit project zal gepoogd worden om in de komende 2 schooljaren te zoeken naar mogelijkheden om met respect voor de privacy van cliënten artificiële intelligentie in te zetten in chathulpverlening. Dit is niet bedoeld om chatmedewerkers te vervangen door AI, maar om hen te ondersteunen.
- We dienden samen met CAW en de Universiteit Antwerpen een projectaanvraag in, met als doel te onderzoeken in welke mate het een meerwaarde is om vertaaltechnologie in te zetten in chathulpverlening bij anderstalige cliënten die het Nederlands nog niet voldoende machtig zijn.

Blended hulpverlening:

- We zetten ook na de doorontwikkeling van de 3 MoodSpace programma's onze samenwerking met SIHO verder.
- We werken intensief samen met het project 'CLB online' rond de uitrol van Blinkers, het nieuwe CLB-platform.
- We hopen blended chatten te moderniseren en een plek te geven op Blinkers.

Benieuwd naar meer?

Volg ons op Facebook, Instagram en X!



@CLBchat



facebook.com/clbchat



instagram.com/clbchat

Contact? Mail naar tom.billiet@clbonline.be

Verantwoordelijke uitgever: InternettenSamenwerkingsCel CLB (ISC)